

# EUROPEES SECTORAAL KWALIFICATIEKADER VOOR ASIEL- EN OPVANGAMBTENAREN

## BEROEPSNORMEN VOOR ASIEL- EN OPVANGAMBTENAREN

Competentie-gebied	A			B			C			
	Brede basiskennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Grondige kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Zeer gespecialiseerde kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	
<b>ALGEMENE COMPETENTIES OP HET GEBIED VAN ASIEL EN OPVANG</b>										
Wetgeving, beleid en procedures	1	a Relevante wetgeving, beleidslijnen en procedures met betrekking tot asiel overeenkomstig de nationale, EU- en internationale rechtskaders	b Asielgerelateerde wetgeving, beleidslijnen en procedures toe te passen binnen het kader van de individuele functie	c Te voldoen aan het juridische basiskader binnen het taakgebied van de individuele functie	d De nationale en EU-wetgeving, beleidslijnen, procedures en jurisprudentie met betrekking tot asiel in de context van nationale, Europese en internationale rechtskaders	e Mondeling en/of schriftelijk juridische en procedurele aanbevelingen over standaard-asielkwesties te verstrekken aan alle belanghebbenden	f	g Begrippen die relevant zijn voor asielgerelateerde wettelijke en procedurele vereisten met betrekking tot complexe en specifieke kwesties op het gebied van internationale bescherming (d.w.z. uitsluiting, beëindiging, intrekking)	h Mondeling en schriftelijk juridische en procedurele aanbevelingen over afwijkende en/of complexe asielkwesties te verstrekken aan alle belanghebbenden	i
	2	a	b	c	d	e	f	g	h Juridisch onderzoek te doen en/of asielgerelateerde wetgeving, beleidslijnen en procedures kritisch te beoordelen en gemotiveerde verbeteringen aan te bevelen in het kader van nationale en EU-strategieën	i Richtsnoeren, beleidslijnen en procedures te ontwikkelen om de tenuitvoerlegging van asielgerelateerde kaders te verbeteren
Algemene communicatie	3	a Basisbeginselen en -technieken voor doeltreffende communicatie	b Effectieve communicatievaardigheden, met inbegrip van onder-vragingstechnieken, te gebruiken voor een specifieke groep belanghebbenden	c Empathische, respectvolle communicatie tot stand te brengen om wederzijds begrip te waarborgen	d Uiteenlopende beginselen en technieken voor doeltreffende communicatie	e Doeltreffend te communiceren in uiteenlopende professionele situaties	f	g Geavanceerde communicatiemiddelen, -technieken en -strategieën	h	i Te zorgen voor doeltreffende communicatie binnen de organisatie en met externe partijen, waaronder de media
	4	a De basisprocessen om de moedertaal of andere talen van een verzoeker te bepalen	b Basisvaardigheden op communicatiegebied aan te passen om een doeltreffende communicatie via een tolk mogelijk te maken	c Te communiceren via een tolk of vertaalde informatie te verstrekken	d Beginselen van communicatie via een tolk	e Communicatievaardigheden aan te passen om de communicatie van complexe informatie via een tolk mogelijk te maken	f Toezicht te houden op het gedrag van de tolk op basis van indicatoren voor consistentie, juistheid en naleving van de praktijkcode, en waar nodig maatregelen te nemen	g	h	i
Samenwerking en informatie-uitwisseling	5	a Richtsnoeren en procedures voor gegevensbescherming voor alle organisatorische en persoonlijke communicatiekanalen	b Goedgekeurde informatie te delen met interne en externe belanghebbenden	c Persoonsgegevens te beschermen overeenkomstig de toepasselijke regelgeving	d De methoden voor informatie-uitwisseling en samenwerking met nationale en internationale belanghebbenden	e Contacten te onderhouden en samen te werken met nationale en internationale belanghebbenden met betrekking tot asielkwesties	f Informatie uit te wisselen en samen te werken met nationale en internationale belanghebbenden met inachtneming van procedures en voorschriften voor gegevensbescherming	g	h Organisatorische richtsnoeren en procedures voor samenwerking en informatie-uitwisseling te evalueren en/of te ontwikkelen	i Actief bijdragen te leveren aan en goede praktijken uit te wisselen met nationale en internationale asielgerelateerde netwerken

Competentie-gebied	A			B			C		
	Brede basiskennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Grondige kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Zeer gespecialiseerde kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:
Bewustzijn van culturele en sociale factoren	6 a Culturele diversiteit en gevoeligheid	b Op cultureel passende wijze samen te werken in uiteenlopende professionele situaties	c De culturele diversiteit in uiteenlopende professionele situaties te eerbiedigen	d Culturele en sociale factoren die van invloed kunnen zijn op asielgerelateerde interacties en kwesties	e Sociale en culturele aspecten bij asielgerelateerde interacties en kwesties te beoordelen	f Op cultuurgevoelige wijze te handelen in alle professionele situaties	g Complexiteit van de culturele diversiteit op asielgebied	h Te adviseren over de gevolgen van culturele diversiteit voor het gehele asielproces	i
Professionele normen	7 a De doelstellingen, ethische regels en waarden van de asiel- en opvangdienst	b Taken uit te voeren in overeenstemming met de doelstellingen, ethische regels en waarden van de organisatie	c Te handelen in overeenstemming met de ethische regels en waarden van de organisatie	d Ethiek en professionele normen in asielgerelateerde situaties	e Ethische dilemma's op te lossen in overeenstemming met de in de organisatie geldende ethiek en professionele normen	f Een professionele, ethische en respectvolle dienstverlening te bieden	g	h	i Ervoor te zorgen dat professionele normen en praktijkcodes worden nageleefd
Professioneel welzijn	8 a Beginselen van professioneel welzijn	b Maatregelen te nemen om het eigen professionele welzijn te beschermen	c Te reageren op zorgen betreffende het eigen professionele welzijn	d Potentiële psychosociale risico's op het werk te herkennen	e	f Psychosociale risico's binnen het team aan te pakken	g	h	i Psychosociale risico's voor alle personeelsleden binnen de organisatie te systematisch vast te stellen, te voorkomen en te beheersen
Gezondheid, veiligheid en beveiliging	9 a Normen en procedures op het gebied van gezondheid, veiligheid en beveiliging	b	c Volgens de procedures te reageren op gezondheids-, veiligheids- en beveiligingsproblemen om een inclusieve en veilige omgeving in stand te houden	d Gezondheids-, veiligheids- en beveiligingsrisico's met betrekking tot het hele asielproces	e Normen en procedures inzake gezondheid, veiligheid en beveiliging in asiel- en opvangsituaties te coördineren en te controleren	f Een inclusieve en veilige omgeving te creëren op alle taakgebieden	g Internationale goede praktijken op het gebied van gezondheid, veiligheid en beveiliging met betrekking tot het hele asielproces onder moeilijke omstandigheden, met inbegrip van de operationele omgeving	h Normen en procedures inzake gezondheid, veiligheid en beveiliging te ontwikkelen, te evalueren en te verbeteren in verband met bestaande en nieuwe risico's	i Te zorgen voor en advies te geven over een inclusieve en veilige omgeving voor alle personen die bij het hele asielproces betrokken zijn
Conflictbeheersing en bemiddeling	10 a Basistechnieken voor conflictoplossing en bemiddeling	b Niet-complexe conflicten te voorkomen en op te lossen	c Potentiële nieuwe conflicten te herkennen en hierop te reageren of door te verwijzen binnen het kader van de functie	d Geavanceerde methoden voor conflictoplossing en bemiddeling	e Te bemiddelen en te zorgen voor de-escalatie in acute, complexe conflictsituaties	f	g Systemische strategieën voor conflictbeheersing die relevant zijn voor alle asielsituaties	h	i
Informatiebeveiliging, IT en databanken	11 a Specifieke asielgerelateerde databanken en elektronische informatiebronnen	b Toegang tot en gebruik van informatie over asielgerelateerde databanken met het oog op de verificatie van informatie	c Op nauwkeurige wijze informatie te verwerken bij het gebruik van databanken en elektronische informatie	d Uiteenlopende relevante asielgerelateerde databanken en elektronische informatiebronnen	e Asielgerelateerde databanken met juiste informatie te onderhouden en bij te werken	f Maatregelen te nemen om onjuiste elektronische informatie te corrigeren	g	h De databankstructuren en gegevenssystemen te monitoren en te ontwikkelen	i
	12 a	b	c Alle maatregelen en beleidsmaatregelen op het gebied van gegevensbeveiliging consequent toe te passen	d	e	f Te zorgen voor elektronische informatiebeveiliging en inbreuken op de informatiebeveiliging te melden	g	h Beleidslijnen en maatregelen voor informatiebeveiliging op te stellen en te evalueren naar aanleiding van nieuwe risico's op het gebied van gegevensbeveiliging	i De juistheid van de gegevens in databanken en de naleving van de wetgeving inzake gegevensbescherming te waarborgen

Competentie-gebied	A			B			C		
	Brede basiskennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Grondige kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Zeer gespecialiseerde kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:
<b>Informatie en gegevensanalyse</b>	13 a Methoden voor het verzamelen en ordenen van relevante informatie en gegevens over asiel en opvang	b Relevante informatie en gegevens over asiel en opvang te verzamelen en te ordenen	c Juistheid van de informatie en gegevensverzameling	d Onderzoeksmethoden die van toepassing zijn op kwalitatieve en kwantitatieve gegevens over asiel en opvang	e Informatie en gegevens over asiel en opvang te analyseren en bij te werken	f Betrouwbare informatie en gegevens op nauwkeurige wijze te verzamelen en analyseren	g	h Complexe asiel- en opvanggerelateerde gegevens te analyseren om organisatorische processen te onderbouwen	i

**SPECIFIEKE COMPETENTIES OP HET GEBIED VAN ASIEL EN OPVANG**

**SPECIFIEKE COMPETENTIES OP HET GEBIED VAN ASIEL EN OPVANG**

<b>Dossierbeheer, registratie en huisvesting</b>	15 a Rol en verantwoordelijkheden van de relevante belanghebbenden ten aanzien van verzoekers	b Relevante informatie en documentatie te verzamelen en alle processen systematisch te documenteren	c Afspraken te coördineren en praktische, financiële en logistieke steun te regelen voor verzoekers	d	e De praktische behoeften van verzoekers vast te stellen en de procedures uit te voeren om daarin te voorzien	f Ervoor te zorgen dat aan de praktische behoeften van verzoekers wordt voldaan en dat de voorgestelde bijstand wordt goedgekeurd overeenkomstig het beleid en de procedures	g	h	i
	16 a	b Registratieprocedures voor internationale bescherming af te handelen	c	d	e Een zaak toe te wijzen aan een behandelend ambtenaar, rekening houdend met de procedurele en individuele aspecten van de zaak	f	g	h	i
	17 a Informatie en documentatie die aan verzoekers moeten worden verstrekt	b De afgifte van relevante vergunningen en documenten te coördineren	c Verzoekers tijdig de noodzakelijke informatie te verstrekken	d	e Informatie vast te stellen en goed te keuren die met de verzoeker moet worden gedeeld in verband met specifieke zaken	f Te waarborgen dat voor de asielprocedure relevante vergunningen en documenten zijn afgegeven	g	h	i
<b>Gesprekken</b>	18 a	b	c	d Goede praktijken en actuele trends op het gebied van asielgerelateerde gespreksmethoden	e Een standaard asielgesprek plannen, voorbereiden, voeren en documenteren	f Ervoor te zorgen dat informatie voldoende gedetailleerd en betrouwbaar is om de relevante feiten vast te stellen tijdens standaard asielgesprekken	g Geavanceerde asielgerelateerde gespreksstrategieën en -methoden	h Geavanceerde gespreksstrategieën toe te passen om complexe, en/of afwijkende asielgerelateerde gesprekken te plannen, voor te bereiden, uit te voeren en te documenteren	i

Competentie-gebied	COMPLEXITEIT								
	A			B			C		
	Brede basiskennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Grondige kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Zeer gespecialiseerde kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:
Bewijsbeoordeling en besluitvorming	19 a	b	c	d Goede praktijken en actuele trends op het gebied van asielgerelateerde methoden voor bewijsbeoordeling	e Verzoeken te beoordelen om vast te stellen of de status inzake internationale bescherming moet worden verleend, uitgesloten of beëindigd, met gebruikmaking van alle relevante bewijsstukken en informatie in standaardasielzaken	f Besluiten over standaardasielzaken mondeling en schriftelijk feitelijk en juridisch te motiveren voor alle belanghebbenden, waaronder de verzoeker	g	h Bewijsstukken, transcripties van gesprekken en specifieke relevante herkomstlanden-informatie te toetsen aan de wettelijke vereisten voor afwijkende of complexe asiel- en beroepszaken	i Besluiten over afwijkende of complexe asiel- en beroepszaken mondeling en schriftelijk feitelijk en juridisch te motiveren voor alle belanghebbenden, waaronder de verzoeker
	20 a	b	c	d	e De verantwoordelijkheid voor de behandeling van een verzoek om internationale bescherming te bepalen	f Doorlopend de noodzaak, wettigheid en evenredigheid van detentie en alternatieven voor detentie in asielzaken te beoordelen en hierover besluiten te nemen	g	h	i
Onderzoek naar herkomstlanden-informatie	21 a Basisnormen voor herkomstlanden-informatie	b Fundamentele onderzoekshulpmiddelen en -technieken gebruiken voor het verzamelen van herkomstlanden-informatie	c Relevante, betrouwbare, actuele en objectieve antwoorden te geven op niet-complexe vragen over herkomstlanden-informatie	d Geavanceerde methodologische normen voor herkomstlanden-informatie	e Uiteenlopende onderzoekshulpmiddelen en -technieken toepassen om complexe herkomstlanden-informatie te verzamelen	f Ervoor te zorgen dat herkomstlanden-informatie relevant, betrouwbaar, actueel en objectief is en in een gebruiksvriendelijk formaat wordt aangeboden	g Bestaande en nieuwe complexe situaties en factoren in specifieke landen van herkomst en met betrekking tot zeer gespecialiseerde bronnen	h Voor asielgerelateerde doeleinden zeer complexe herkomstlanden-informatie uit meerdere bronnen (waaronder gevoelige bronnen) te verzamelen, te analyseren en samen te vatten	i Projecten betreffende herkomstlanden-informatie te leiden, de complexiteit daarvan vast te stellen en de middelen daarop af te stemmen
	22 a	b	c	d Bestaande en opkomende situaties en factoren in specifieke landen van herkomst en met betrekking tot gespecialiseerde bronnen	e Verzamelde herkomstlanden-informatie analyseren, samenvatten en rapporteren	f	g	h	i
Kwetsbaarheid	23 a Kwetsbaarheid, indeling en indicatoren	b Vast te stellen of verzoekers bijzondere behoeften hebben	c De noodzakelijke ondersteuning voor verzoekers met specifieke of bijzondere behoeften in gang te zetten	d Potentiële effecten van kwetsbaarheden op de betrokkenheid bij het hele asielproces	e Maatregelen te plannen en uit te voeren in overeenstemming met de kwetsbaarheden van verzoekers	f Ervoor te zorgen dat de behoeften die voortvloeien uit de kwetsbaarheden van verzoekers worden meegenomen in besluiten en maatregelen	g Implicaties van complexe problemen in verband met kwetsbaarheid in het hele asielproces	h	i Ervoor te zorgen dat in het hele asielproces aandacht aan kwetsbaarheid wordt besteed
Psychosociale ondersteuning en begeleiding	24 a Instrumenten en technieken ter ondersteuning van asielzoekers in sociale nood	b Instrumenten en technieken toe te passen om verzoekers in sociale nood te ondersteunen	c De aanpassing van verzoekers aan hun sociale omgeving te begeleiden	d Goede praktijken en actuele trends met betrekking tot methoden om verzoekers te ondersteunen en te begeleiden	e Te voldoen aan de individuele psychosociale behoeften van verzoekers	f Een klantgerichte aanpak voor asielzoekers te hanteren	g Internationale goede praktijken met betrekking tot systemen voor psychosociale ondersteuning en begeleiding	h	i

COMPLEXITEIT Competentie- gebied		A			B			C		
		Brede basiskennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Grondige kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Zeer gespecialiseerde kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:
Hervestiging	25	a	b	c De logistiek en de administratie van hervestigingsgevallen te coördineren	d	e Hervestigingsmissies te plannen	f Het proces van hervestigingsmissies te coördineren	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Met redenen omklede aanbevelingen te doen met betrekking tot de selectie van hervestigingsgevallen	f	g	h	i
Kwaliteitsborging van het asiel- en opvangproces	27	a	b	c Na te denken over kwaliteitsproblemen bij de uitvoering van de eigen professionele taken en deze aan te pakken	d De methoden en instrumenten voor de beoordeling van de kwaliteit van asiel- en opvanggerelateerde processen	e De kwaliteit van asiel- en opvanggerelateerde processen te evalueren	f Toezicht te houden op zichzelf en anderen en te rapporteren over kwesties die van invloed zijn op de kwaliteit van asiel- en opvanggerelateerde processen	g Internationale goede praktijken met betrekking tot het beheer van asiel- en opvanggerelateerde processen	h Maatregelen te nemen om problemen aan te pakken met het oog op handhaving en verbetering van de vereiste kwaliteitsnormen voor asiel- en opvangsystemen	i Te zorgen voor systematische evaluatie van de kwaliteit in asiel- en opvangprocessen
COMPETENTIES OP HET GEBIED VAN TOEZICHT EN MANAGEMENT		COMPETENTIES OP HET GEBIED VAN TOEZICHT EN MANAGEMENT								
Personeelsmanagement	29	a Relevante processen voor HR-functies	b	c Verslag te doen van personeelszaken volgens goedgekeurde procedures	d Arbeidsrecht, goede praktijken en actuele trends in het personeelsbeleid voor zover relevant voor de organisatie	e Wervings-, selectie-, promotie- en tuchtprocessen uit te voeren	f	g	h Een strategische personeelsplanning op te stellen	i Het personeelsmanagement en de bijbehorende procedures te ontwerpen, te evalueren en bij te stellen
	30	a	b Actuele en juiste registers aan te leggen en bij te houden van alle processen met betrekking tot de personele middelen	c	d	e De personele middelen te analyseren om management- en toezichtactiviteiten te onderbouwen en te sturen	f	g	h	i
Leren en professionele ontwikkeling	31	a Programma's en processen voor professionele ontwikkeling en opleiding van personeel	b	c De eigen beroepsvaardigheden te beoordelen en te werken aan de eigen professionele ontwikkeling	d Leer- en ontwikkelingsvereisten voor de functies en taken van medewerkers	e De behoeften op het gebied van opleiding en professionele ontwikkeling van het personeel vast te stellen	f Plannen voor de professionele ontwikkeling van individuele medewerkers en teams op te stellen, uit te voeren en te evalueren	g	h De plannen en programma's voor professionele ontwikkeling van het personeel te toetsen aan internationale goede praktijken	i Te zorgen voor strategisch beheer van de bij- en nascholing van alle personeelsleden
	32	a Specifieke technieken om het leer- en ontwikkelingsproces van personeel te faciliteren	b	c	d Goede praktijken met betrekking tot op lerenden gerichte volwasseneneducatie en beoordelingsmethoden en methodologie	e Opleidingen en leerprocessen van personeel op de werkplek te verzorgen, en te beoordelen, zowel online als in een formele opleidingsomgeving	f Opleidings- en leerprogramma's en de beoordelingen daarvan te evalueren, te ontwerpen en te verbeteren	g Europese kwaliteitsnormen voor opleiding en leren	h Het ontwerp, de evaluatie en de actualisering van het opleidingsaanbod te coördineren om te voorzien in de opleidingsbehoeften van de organisatie	i De kwaliteitsnormen voor de opleidings- en leeractiviteiten in de organisatie te handhaven

Competentie-gebied	A			B			C											
	Brede basiskennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Grondige kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:	Zeer gespecialiseerde kennis van:	In staat om:	Neemt verantwoordelijkheid om:									
Leiderschap en management	33 a	Instrumenten en technieken voor het toezicht op en het motiveren van teams	b	De werkzaamheden van kleine teams te plannen, te organiseren en daarop toezicht te houden	c	Leiding te geven aan kleine teams en deze te motiveren om de doelstellingen van de organisatie te bereiken	d	Het beleid en de werkmethode van de organisatie en het voor de organisatie relevante nationale arbeidsrecht	e	Medewerkers aan te sturen en te motiveren om de doelen van de organisatie te bereiken	f	Positieve werkmethode te bevorderen om de prestaties van het personeel te verbeteren	g	Doeltreffende Leiderschaps-instrumenten en -technieken	h	Een strategische aanpak van het personeelsbeheer te hanteren in een complexe, fluctuerende organisatorische context	i	Personeelsbeheer uit te voeren en ervoor te zorgen dat de organisatorische doelstellingen en prioriteiten worden gehaald
	34 a		b		c		d	Theorie en processen van veranderingsmanagement	e	Veranderingen in organisatorische werkmethode te beheren	f		g	Strategieën voor het leiden van organisatorische veranderingen	h	Strategieën en plannen voor organisatorische veranderingen te ontwikkelen	i	
Strategie en planning	35 a	Organisatie-strategieën en -plannen	b	Teamtaken, verantwoordelijkheden en prestatie-indicatoren op basis van Organisatie-strategieën en -plannen vast te stellen	c	Plannen op teamniveau uit te voeren en te monitoren	d	Organisatorische processen en methoden inzake planning en evaluatie	e	Plannen en programma's te ontwikkelen voor de reguliere activiteiten en voor situaties waarin sprake is van een buitengewone druk op de dienstverlening	f	Strategieën, plannen en programma's uit te voeren, te monitoren en te evalueren	g	Management-benaderingen voor strategische planning, monitoring en evaluatie	h	Strategieën, plannen en programma's op te stellen en te evalueren waarbij de doelstellingen en prioriteiten van de organisatie worden vastgesteld	i	Te zorgen voor een strategisch beheer van de dienstverlening in een context van wisselende eisen en middelen
Kwaliteitsbeheer	36 a	Technieken voor kwaliteitsbeheer	b	Toezicht te houden op de kwaliteit van de uitvoering van standaardprocessen	c		d	Instrumenten en technieken voor kwaliteitsbeheer die relevant zijn voor de organisatie	e	Aan de hand van instrumenten, technieken en rapportages voor kwaliteitsbeheer problemen binnen de organisatie vast te stellen en aan te pakken	f		g	Internationale goede praktijken op het gebied van kwaliteitsbeheer	h	Organisatorische kwaliteitsnormen vast te stellen en de naleving daarvan te controleren	i	Te zorgen voor het systematische beheer van organisatorische kwaliteitsnormen
Financieel beheer	37 a	De relevante procedures van de organisatie voor budgettering, inkoop en financiële verslaglegging	b	Bijhouden van een actuele en juiste administratie van alle processen die met de financiering verband houden	c		d	De systemen en instrumenten voor financieel beheer en inkoop	e	De begrotingsmiddelen en inkoop te beheren om doeltreffend en efficiënt aan de organisatorische vereisten te voldoen	f	Het financieel beleid uit te voeren en te rapporteren over financiële kwesties	g	Instrumenten en methoden voor financiële en budgettaire analyse	h	Financiële middelen toe te wijzen, te monitoren en te beheren in het kader van de organisatorische vereisten en trends, en onregelmatigheden aan te pakken	i	Een doeltreffend en efficiënt beheer van de financiële middelen te waarborgen